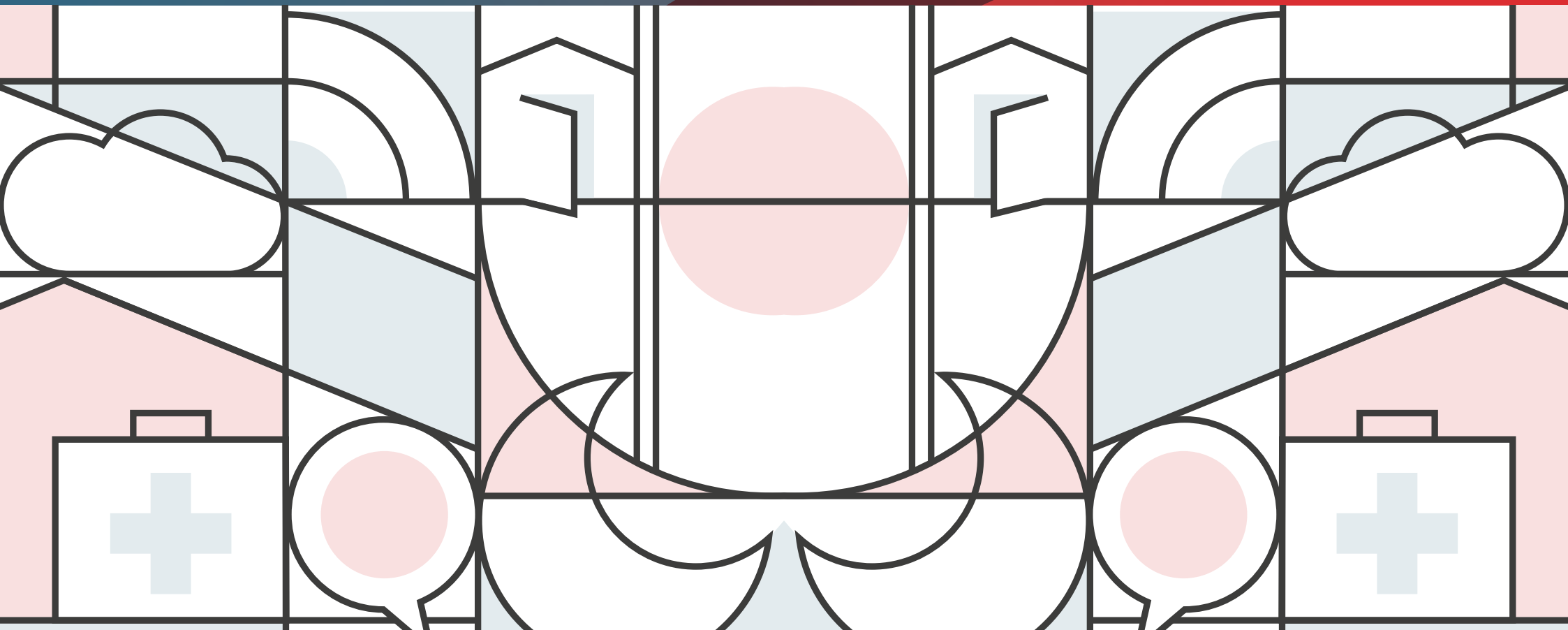


# Leitfaden QuaTheDA modular

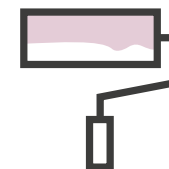
Erläuterungen zum QuaTheDA-Referenzsystem – Begleitetes Arbeiten

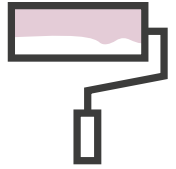
Revision Oktober 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
**Bundesamt für Gesundheit BAG**





# Inhalt

Mitwirkende	4
Struktur und Ziel des Leitfadens	5
Grundregeln für eine QuaTheDA-Zertifizierung	7
Das Einzelmodul « <b>Begleitetes Arbeiten</b> » ist in sechs Themenfelder gegliedert.	8
IV / 1 <a href="#">Abklärung und Aufnahme</a>	9
IV / 2 <a href="#">Beratung und Betreuung bei der Arbeit</a>	19
IV / 3 <a href="#">Arbeitsinfrastruktur</a>	26
IV / 4 <a href="#">Abschluss</a>	29
IV / 5 <a href="#">Externe Vernetzung</a>	33
IV / 6 <a href="#">Dokumentation</a>	37



# Mitwirkende

Der Leitfaden zum modularen QuaTheDA-Referenzsystem 2020 wurde von Sandra Bärtschi und Melody Guillaume-Gentil von Infodrog in Zusammenarbeit mit dem Projektverantwortlichen des BAG, Thomas Siegrist, und Rudolf Bätscher, GCN, General Consulting Network in Winterthur, überarbeitet. Ergänzend wurde er von verschiedenen VertreterInnen aus dem Feld der Suchtarbeit konsultiert. An dieser Stelle möchten wir insbesondere der Berner Gesundheit, Contact – der Stiftung für Suchthilfe, der Abteilung Sucht Basel, der Notschlafstelle Jobdach in Luzern, dem Blauen Kreuz Bern-Solothurn-Freiburg, der Stiftung Suchthilfe in St. Gallen sowie Addiction Neuchâtel für die Mitarbeit danken.



# Struktur und Ziel des Leitfadens

Im Rahmen der Revision 2020 des Referenzsystem QuaTheDA wurde auch der Leitfaden QuaTheDA modular überarbeitet. Der Leitfaden QuaTheDA modular beinhaltet Möglichkeiten der Umsetzung der einzelnen Anforderungen sowie Beispiele guter Praxis. Er verfügt über praktische und aktualisierte Hinweise bzw. Links im Zusammenhang mit neuen Technologien sowie fachliche Weiterentwicklungen in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen der Suchthilfe und dient als agiles Instrument für alle Einrichtungen, die eine QuaTheDA-(Re)-Zertifizierung anstreben. Die Terminologie wurde in Absprache mit verschiedenen Repräsentantinnen und Repräsentanten aus dem Suchhilfenetz gewählt und reflektiert den aktuellen Konsens, ohne jedoch den Anspruch zu erheben, für alle gleichermassen Gültigkeit zu haben. Die Inhalte des Leitfadens werden laufend aktualisiert. Hinweise und Ergänzungen zum Leitfaden nimmt Infodrog gerne unter der nachfolgenden E-Mailadresse entgegen: [office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch)

Das modulare Referenzsystem ist nach dem nachfolgenden Prozessmodell aufgebaut und gibt die Struktur des Leitfadens vor. Dieses Modell unterscheidet drei Prozesstypen: Management, Support und Dienstleistungen. Die Management- und Supportprozesse bilden zusammen [das Basismodul \(B\)](#). Das Basismodul wurde um ein neues Kapitel «Risiko- und Chancenmanagement» erweitert, damit dieses für die Einrichtungen bedeutsame Thema mehr Gewicht erhält. Um der Heterogenität in den Arbeitsfeldern der Suchthilfe gerecht zu werden, enthält der Prozesstyp «Dienstleistung» zehn Einzelmodule:

- I [Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation](#)
- II [Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie](#)
- III [Substitutionsgestützte Behandlung](#)
- IV [Begleitetes Arbeiten](#)
- V [Betreutes und Begleitetes Wohnen](#)
- VI [Notschlafstellen](#)
- VII [Kontakt- und Anlaufstellen](#)
- VIII [Aufsuchende Suchtarbeit](#)
- IX [Entzug](#)
- X [Gesundheitsförderung, Prävention, Früherkennung und Frühintervention](#)



Die Dienstleistungen der einzelnen Module sind in Themenfeldern mit systematisch strukturierten Qualitätsanforderungen zusammengefasst. Die Struktur der im Referenzsystem definierten Prozesse muss jedoch nicht zwangsmässig übernommen werden. Jede Einrichtung hat die Möglichkeit ihre eigene Prozessstruktur beizubehalten oder aufzubauen.

Für die verschiedenen Themenfelder erfolgt zu Beginn jeweils eine kurze Einführung, in dem die betreffenden Tätigkeiten erläutert sowie die qualitätsrelevanten Elemente beschrieben werden.

Nach der Einleitung in jedes Themenfeld bzw. jeden Prozess enthält der Leitfaden QuaTheDA eine Auflistung aller betreffenden Qualitätsanforderungen. Die Spalte «Qualitätsanforderungen», die aus dem Referenzsystem übernommen wurde, ist Teil einer QuaTheDA-Zertifizierung. Die Kommentare in der Spalte «Erläuterungen» haben einen informativen Charakter und sind nicht Teil einer Zertifizierung.

Die vorgeschlagenen Indikatoren und Standards sind als Beispiele zu betrachten. Sie sollen die Einrichtungen bei der Definition ihrer eigenen Indikatoren und Standards unterstützen und somit zur Bestimmung ihres Qualitätsniveaus beitragen. Deshalb sind diese ein wichtiger Bestandteil bei der Konkretisierung der Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen.



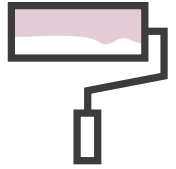
# Grundregeln für eine QuaTheDA-Zertifizierung

- Als Inhaber der QuaTheDA-Norm hat das Bundesamt für Gesundheit (BAG) Infodrog mit der Durchführung des Anerkennungsverfahrens und der Überwachung der Arbeit der Zertifizierungsstellen für QuaTheDA beauftragt.
- Eine Zertifizierung kann nur durch eine von Infodrog anerkannte Zertifizierungsstelle durchgeführt werden. Die Liste der akkreditierten Zertifizierer finden Sie unter: <https://www.quathedach.de/zertifizierung/anerkannte-zertifizierungsstellen.html>
- Eine QuaTheDA-Zertifizierung kann erlangt werden, wenn eine Einrichtung das Basismodul sowie mindestens ein Dienstleistungsmodul zertifizieren lässt.
- Die Kommunikation einer QuaTheDA-Zertifizierung muss transparent machen, für welches Dienstleistungsmodul eine Einrichtung zertifiziert ist. Wenn die Dienstleistungen einer Einrichtung mehrere Module abdecken, bestehen bezüglich der Zertifizierung folgende Wahlmöglichkeiten:
  - Die Einrichtung konzentriert sich auf die Hauptdienstleistungen, welche einem bestimmten Modul entsprechen (z. B. Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie) und wird dann für dieses bestimmte Modul « Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie » QuaTheDA zertifiziert. Die Einrichtung kann sich trotzdem an den weiteren Modulen orientieren, um die zusätzlichen Dienstleistungen zu verbessern.
  - Die Einrichtung lässt sich für alle Ihre angebotenen Dienstleistungen zertifizieren und erfüllt sämtliche Anforderungen aus den betreffenden Modulen (z. B. Ambulante Beratung, Begleitung und Therapie, Begleitetes Arbeiten und Begleitetes Wohnen).



# IV

## Begleitetes Arbeiten



Beschreibung der Themenfelder  
Erläuterungen zu den Qualitätsanforderungen  
Beispiele für Indikatoren und Standards

Das Einzelmodul «**Begleitetes Arbeiten**» ist in sechs Themenfelder gegliedert.

- IV/1 [Abklärung und Aufnahme](#)
- IV/2 [Beratung und Betreuung bei der Arbeit](#)
- IV/3 [Arbeitsinfrastruktur](#)
- IV/4 [Abschluss](#)
- IV/5 [Externe Vernetzung](#)
- IV/6 [Dokumentation](#)





#### IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme

Vor Beginn des begleiteten Arbeitens werden die Anliegen und Bedürfnisse der KlientInnen geklärt und mit dem einrichtungseigenen und dem externen Angebot verglichen. Die Situation wird analysiert und die Zuständigkeiten werden geklärt. Es werden Weitervermittlungen vollzogen sowie erste Ziele und Aufträge formuliert.

Die Abklärung und Aufnahme im begleiteten Arbeiten sind **qualitätsrelevant**, weil

- sich die Ergebnisse, Erfahrungen und Eindrücke aus der Abklärung und Aufnahme entscheidend auf die folgende Intervention bzw. auf das weitere Vorgehen auswirken;
- KlientInnen und MitarbeiterInnen der Einrichtung ihre Vorstellungen präzisieren können;
- KlientInnen und MitarbeiterInnen die notwendigen Informationen erhalten und die gegenseitigen Erwartungen geklärt werden können;
- eine tragfähige Grundlage für den Prozess des begleiteten Arbeitens geschaffen werden soll.

**Prozessziele oder Nutzenaspekte** von Abklärung und Aufnahme im begleiteten Arbeiten können sein:

1. Es ist geklärt, ob das Angebot dem Bedürfnis der KlientInnen entspricht.
2. Aufgrund der Abklärungen und der Bedürfnisanalyse konnten eine Triage vorgenommen und die richtigen Stellen gefunden werden.
3. Angebot und Rahmenbedingungen sind den KlientInnen bekannt.
4. Eine Auftragsklärung hat stattgefunden und eine Vereinbarung ist ausgehandelt.
5. Nächste Schritte sind geklärt und vereinbart.
6. Die Gefahr eines Abbruchs ist minimiert.
7. KlientIn fühlt sich willkommen und verstanden.
8. Die Grundlage für eine tragfähige Beziehung ist gelegt.



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Der Zugang zur Organisationseinheit und die Kontaktaufnahme sind verständlich geregelt.	<p>Die Zulassungsbedingungen und die Kontaktmöglichkeiten für begleitetes Arbeiten müssen klar sein, z. B. ist aufgeführt, wie Kontakt mit der Organisationseinheit aufgenommen werden kann und welche Schritte für eine Aufnahme erforderlich sind.</p> <p>Die folgenden Informationen sind einfach zugänglich, sodass die Person in Erfahrung bringen kann, wie sie für eine Aufnahme in das begleitete Arbeiten vorgehen muss:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonnummer für Auskünfte</li> <li>• Öffnungszeiten für das Einholen von Auskünften</li> <li>• Wartezeiten</li> <li>• Aktivitätenangebot;</li> <li>• Informationen zu Dauer, Verlauf und Abschluss des begleiteten Arbeitens: Dadurch soll ein Sicherheitsgefühl vermittelt sowie Erwartungen zum Vorgehen geklärt werden.</li> <li>• Allenfalls fremdsprachliche Auskünfte</li> </ul> <p>Zielgruppenspezifisch formuliert erhöhen diese Informationen das Verständnis und kanalisieren die Erwartungen bei den KlientInnen.</p>	<p>Prozess (für Anfragen)</p> <p>Website</p> <p>Flyer, Broschüren usw.</p> <p>Informationen auf Website, in Flyern, Broschüren usw.</p>	Vorhanden
2	<p>Das Aufnahmeverfahren ist geregelt und dokumentiert und macht Aussagen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstkontakt;</li> <li>• notwendigen Abklärungen;</li> <li>• Entscheid über die Einsatzmöglichkeiten respektive</li> <li>• über den Eintritt in die angebotenen Arbeitsprogramme.</li> </ul>	<p>Das Präsentationsmaterial der Organisationseinheit erklärt auf strukturierte und verständliche Weise die einzelnen Schritte des Aufnahmeverfahrens.</p> <p>Der erste Kontakt mit einer Organisationseinheit hinterlässt einen bleibenden Eindruck und entscheidet oft über den weiteren Verlauf. Deshalb ist es für die Organisationseinheit und die KlientInnen wichtig, dass MitarbeiterInnen diesbezüglich gut geschult werden, damit sich die KlientInnen willkommen fühlen.</p> <p>Ein klar definiertes Verfahren ist für den Eintritt vorhanden, das Folgendes regelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formalitäten vor der Kontaktaufnahme für eine Aufnahme in ein Arbeitsprogramm: Ist der/die KlientIn mit einer anderen Stelle in Kontakt (z. B. mit einer platzierenden Stelle wie dem Sozialdienst, der Invalidenversicherung oder der Arbeitslosenversicherung usw.)?</li> <li>• der Zeitpunkt: Sind vor dem Erstkontakt Verfahren notwendig?</li> <li>• die Modalität (Telefon, E-Mail, Brief, eventuell Bewerbungsdossier mit Motivationsschreiben und Lebenslauf usw.).</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Die KlientInnen verstehen die Informationen</p> <p>Verfahren bezüglich der ersten Kontaktaufnahme ist definiert</p>	<p>100 %</p> <p>Vorhanden</p>



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bezugsperson, die für die Aufnahme kontaktiert werden soll.</li> <li>• die Informationen, die der/die KlientIn an die Einrichtung übermitteln muss:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• administrative Angaben: Motivationsschreiben, Lebenslauf, Arbeitszeugnis, Diplome, Empfehlungen usw.;</li> <li>• medizinische Informationen: erforderliche Informationen bezüglich der Fähigkeit, die angebotene Arbeit auszuführen, und der potenziellen medizinischen Bedürfnisse, die bei der Aufnahme zu berücksichtigen sind;</li> <li>• <a href="#">Vergleiche auch Qualitätsanforderungen Dokumentation IV / 6.1 &amp; 2.</a></li> </ul> </li> <li>• Der/die KlientIn wird über die Fristen bezüglich des Aufnahmeentscheids in das begleitete Arbeiten informiert. Er/sie weiss, wann er/sie die Antwort bezüglich der Aufnahme ins Arbeitsprogramm sowie das Aufnahmedatum erhält, in welcher Form (Brief, E-Mail, Telefon) und von wem (gesetzliche Vertretung, SozialpädagogIn, platzierende Stelle, Arztperson usw. oder persönlich).</li> </ul>	<p>Checkliste</p> <p>Frist zwischen dem Erstkontakt und dem Aufnahmeentscheid</p>	<p>Im KlientInnendossier vorhanden</p> <p>Definiert</p>



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme

N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
3	<p>In Abklärungsgesprächen beschafft sich die Organisationseinheit im Hinblick auf den geplanten Einsatz die erforderlichen Informationen gemäss folgenden Punkten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• für die Anstellung erforderliche Personalien;</li> <li>• Klärung der rechtlichen, formellen, finanziellen und persönlichen Voraussetzungen für den Einsatz;</li> <li>• Arbeitserfahrung, Arbeitsfähigkeit, Kenntnisse, Kompetenzen;</li> <li>• Gesundheitszustand;</li> <li>• Wohnsituation;</li> <li>• suchtspezifische und psychosoziale Situation;</li> <li>• Motivation und Ressourcen;</li> <li>• Unterstützungssystem und Beziehungsnetz des/der KlientIn;</li> <li>• Situation von minderjährigen Kindern des/der KlientIn.</li> </ul>	<p>Während des Abklärungsgesprächs erhebt die Organisationseinheit die erforderlichen Informationen hinsichtlich des geplanten Einsatzes wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Persönliche Daten:</b> Name, Vorname, Geburtsdatum, Herkunft, Aufenthaltsgenehmigung, Zivilstand, AHV-Nummer, Kopie der Krankenversicherungskarte (KVG), Haftpflichtversicherung, gesprochene Sprache(n) usw. <a href="#">Vergleiche auch Qualitätsanforderungen Dokumentation IV / 6.1 &amp; 2.</a></li> <li>• <b>Rechtliche, formelle, finanzielle und persönliche Voraussetzungen:</b> Krankenversicherungspolice (KVG), Unfallversicherungspolice, eventuelle Schutzmassnahmen für Erwachsene oder Minderjährige, gerichtliche und administrative Massnahmen, Beteiligung an den Materialkosten für die Teilnahme am begleiteteten Arbeiten, Sicherstellung der Kostenübernahme durch eine platzierende Stelle usw.</li> <li>• <b>Berufserfahrung, Arbeitsfähigkeit, Kenntnisse und Kompetenzen:</b> der Lebenslauf mit Informationen zu erworbenen Kompetenzen aus früheren Aktivitäten, Schul- und Fachwissen; es kann hilfreich sein, <a href="#">bei einer regionalen Berufsberatung eine Standortbestimmung</a> durchzuführen; die Arbeitsfähigkeit (physische und psychische Fähigkeit), Arbeitstempo, Arbeitspensum, das der/die KlientIn übernehmen kann und das an seine/ ihre Fähigkeiten angepasst ist (ein 100 %-Pensum für eine Person, die schon länger keine Aktivität mehr ausgeübt hat, kann zu viel sein; es muss ein Arbeitsplan erstellt werden, den die Person einhalten kann; dadurch ist sichergestellt, dass sie nicht zu schnell entmutigt wird); allfällige Medikation (darüber informieren, wann eine Aufnahme nicht möglich ist, z. B. bei der Einnahme bestimmter Medikamente je nach Arbeitsangebot und den damit verbundenen Risiken).</li> <li>• <b>Gesundheitszustand:</b> ausführliche somatische Probleme, psychischer Gesundheitszustand, Allergien, Art der Medikation. Mit Indikation, wenn hinsichtlich der Gesundheit der betroffenen Person eine besondere Betreuung erforderlich ist.</li> <li>• <b>Wohnsituation:</b> Die Wohnsituation des/der KlientIn ist in Erfahrung zu bringen. Lebt er/sie mit anderen Personen zusammen, in einer betreuten Wohnform, einer Organisationseinheit, einer Wohnung, einem Haus usw.? Hat er/sie keine Unterkunft? Je nach Situation muss eine Lösung gefunden werden, damit die Person in einer Struktur betreut wird, die Unterkünfte zur Verfügung stellt.</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Checkliste der Dokumente und zu übermittelnde Informationen</p> <p>Alle Dokumente werden ins KlientInnendossier aufgenommen, z. B:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• persönliche Daten;</li> <li>• rechtliche, formelle, finanzielle und persönliche Voraussetzungen;</li> <li>• Berufserfahrung und Arbeitsfähigkeit;</li> <li>• Gesundheitszustand;</li> <li>• Unterkunft;</li> <li>• Situation auf psychosozialer und suchtsbezogener Ebene;</li> <li>• Motivation und Ressourcen;</li> <li>• Unterstützung und Beziehungsnetz;</li> <li>• Evaluation der Autonomie der KlientInnen</li> </ul>	<p>Vorhanden</p> <p>100 % der Informationen im KlientInnendossier vorhanden</p>



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme

N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Situation auf psychosozialer und suchtbezogener Ebene:</b> Beschreibung der Suchterkrankung und allfälliger zusätzlicher Probleme (z. B. psychiatrische oder somatische Komorbiditäten).</li> <li>• <b>Motivation und Ressourcen:</b> Welche Motivation hat der/die KlientIn für die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit und welche Zielsetzungen wurden festgelegt? Frühere Ausbildungen und Tätigkeiten in Erfahrung bringen und je nach Kompetenzen der KlientInnen kurz-, mittel- und langfristig erreichbare Ziele definieren (z. B. 2 Monate, 6 Monate und ein Jahr). Ist bekannt, welche verschiedenen Sprachen gesprochenen und verstandenen werden, dann können die Personen an spezifische Ausbildungen herangeführt werden.</li> <li>• <b>Unterstützungssystem und Beziehungsnetz der KlientInnen:</b> Das Unterstützungssystem der KlientInnen und die von ihnen benötigte Unterstützung sind in einem Dokument beschrieben. Das Beziehungsnetz kann beim begleiteten Arbeiten erfolgsverstärkend sein. Das Ermitteln der starken Bindungen des/der KlientIn mit dem persönlichen Umfeld kann die Erfolgchancen erhöhen (Erheben Sie folgende Informationen: EhepartnerIn/LebensgefährtIn, Kinder, Eltern, engster Freundeskreis usw.). Das Ermitteln und das Fördern der Beziehungen des/der KlientIn ausserhalb des Konsumumfelds können erfolgsverstärkend sein.</li> <li>• <b>Situation von minderjährigen Kindern:</b> die Anzahl Kinder, die Unterbringung der Kinder (beim Elternteil, im Heim, in einer Gastfamilie usw.), Alter, Schule und Ausbildung, der Zusammenhang zwischen dem/der KlientIn und allfälligen Beziehungsproblemen mit den Kindern und den Bezugspersonen des Kindes, wenn eine Kinderschutzmassnahme durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) angeordnet ist, Besuchsrecht des/der KlientIn, InhaberIn der elterlichen Sorge usw. Es müssen so viele Informationen wie möglich über die Situation der Kinder der KlientInnen in Erfahrung gebracht werden, damit eine Beziehung unter Berücksichtigung des Kindeswohls (neu) geschaffen werden kann bzw. fortbestehen kann. Vergleiche dazu auch die <a href="#">Leitfäden der Stiftung Kinderschutz Schweiz</a>.</li> </ul>		



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
4	Die Organisationseinheit holt bei Bedarf mit dem Einverständnis des/der KlientIn und unter schriftlicher Entbindung von der Schweigepflicht die notwendigen Informationen bei involvierten behandelnden Stellen ein.	<p>Den KlientInnen wird ein Dokument zur <b>Entbindung von der Schweigepflicht</b> für vorbehandelnde und/oder involvierte Stellen vorgelegt, das diese ausfüllen und unterzeichnen.</p> <p>Die Organisationseinheit holt bei den vorbehandelnden und/oder involvierten Stellen die benötigten Informationen ein. Damit erhalten die Fachpersonen einen Überblick über die bisher erfolgte Behandlung und können ihre Intervention basierend auf dem, was bereits umgesetzt wurde, anpassen.</p> <p>Ein Dokument zur Entbindung von der Schweigepflicht steht dem Fachpersonal der Organisationseinheit zur Verfügung und ist von den KlientInnen unterschrieben.</p> <p><b>Verweigert der/die KlientIn die Unterzeichnung des Dokuments</b>, werden in einem Verfahren diejenigen Stellen bestimmt, welche die Daten auch ohne Zustimmung des/der KlientIn übermitteln, und die Organisationseinheit wendet die kantonalen und nationalen Richtlinien hinsichtlich Datenschutz sowie Berufs- oder Arztgeheimnis an.</p> <p>Für Fragen zur Vertraulichkeit von Informationen und zum Datenschutz <a href="#">vergleiche auch Supportprozesse: Personal B / 7.2 sowie Beschaffung und Unterhalt von Infrastruktur und Material B / 9.3</a>. Bitte beziehen Sie sich ausserdem auf <a href="#">den Leitfaden für die Bearbeitung von Personendaten im medizinischen Bereich des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten</a>.</p>	<p>Dokument «Entbindung von der Schweigepflicht»</p> <p>Liste des Versorgungsnetzwerks des/der KlientIn</p> <p>Verfahren bei Unterzeichnungsverweigerung</p>	<p>Von KlientIn unterschrieben und im Personaldossier zugänglich</p> <p>Vorhanden</p> <p>Vorhanden</p>



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme

N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
5	<p>Die KlientInnen erhalten im Rahmen des Aufnahmeverfahrens die für den Arbeitsintegrationseinsatz notwendigen Informationen zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• den Aufnahmebedingungen;</li> <li>• den Angeboten und Einsatzmöglichkeiten;</li> <li>• den gegenseitigen Rechten und Pflichten;</li> <li>• den rechtlichen Rahmenbedingungen;</li> <li>• der Entlohnung und den Überweisungsmodalitäten;</li> <li>• Versicherung;</li> <li>• dem Anspruch auf Arbeitszeugnis respektive Einsatzbestätigung;</li> <li>• den Konsequenzen bei Nichterfüllung der Arbeitseinsätze;</li> <li>• dem Vorgehen in Krisensituationen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aufnahmebedingungen:</b> Der/die KlientIn ist über mögliche Fristen zwischen dem Erstkontakt, der Abklärung, dem Entscheid und dem Eintritt in die Organisationseinheit informiert. Je mehr Zeit zwischen dem Erstkontakt und der Aufnahme verstreicht, desto höher ist das Risiko, dass die Person sich zurückzieht. Sie muss deshalb entsprechend über die Fristen informiert werden, um das Risiko eines Rückzugs aufgrund einer zu langen Frist zu minimieren. <a href="#">Vergleiche dazu auch Abklärung und Aufnahme IV / 1.2</a></li> <li>• <b>Beschäftigungsangebote und -möglichkeiten:</b> Eine Beschreibung des Arbeits- und Beschäftigungsangebots der Organisationseinheit, der Aktivitäten sowie der Ausbildungsmöglichkeiten werden vorgestellt und erläutert.</li> <li>• <b>Gegenseitige Rechte und Pflichten:</b> Das Aufzeigen der Rechte schafft bei KlientInnen Vertrauen. Die Pflichten sollen aufzeigen, welche Regeln sie respektieren müssen und welche Verpflichtungen sie dadurch eingehen (z. B. kann beim Austritt gefordert werden, den Arbeitsplatz sauber zu verlassen).</li> <li>• <b>Rechtliche Rahmenbedingungen:</b> Datenschutz und Schweigepflicht: Siehe <a href="#">Leitfaden des Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten</a>. Wertvolle Informationen sind auch <a href="#">im Berufskodex von AvenirSocial (Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz)</a> vorhanden. HauptnutznießerInnen des Datenschutzes sind die KlientInnen. Die Einrichtung erteilt insbesondere Auskunft und gewährt Akteneinsicht zuhanden der KlientInnen gemäss geltendem Recht. Die Zuständigkeit für den Datenschutz liegt bei der Geschäftsleitung. Informationen zu Datenschutz und Schweigepflicht des Personals umfassen in der Praxis: <ul style="list-style-type: none"> <li>• welche Daten werden wozu verwendet;</li> <li>• wo und wie lange werden Daten aufbewahrt;</li> <li>• das Einsichtsrecht und das Recht auf das Löschen der Akten;</li> <li>• die Voraussetzungen für die Entbindung von der Schweigepflicht.</li> </ul> <a href="#">Vergleiche dazu auch Supportprozesse: Personal B 7/ 2 sowie Beschaffung und Unterhalt von Infrastruktur und Material B 9/ 3</a> </li> <li>• die <b>Entlohnung und die Zahlungsmodalitäten:</b> Die Entlohnung ist festgelegt und der/die KlientIn ist über den Lohn, den er/sie Ende Woche oder Ende Monat erhält, informiert. Der/die KlientIn hat seine/ihre Zustimmung für den Abschluss eines Arbeits-/Beschäftigungsvertrags gegeben. (<a href="#">Vergleiche auch Beratung und Betreuung bei der Arbeit IV / 2.8 und 2.9</a>)</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Frist</p> <p>Website, Flyer, Präsentationsdossier usw.</p> <p>Arbeitsvertrag</p> <p>Rekursverfahren</p>	<p>Definiert</p> <p>Vorhanden</p> <p>Im KlientInnendossier vorhanden</p> <p>Vorhanden und bekannt</p>



IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Versicherungen:</b> Die KlientInnen sind über die verschiedenen Versicherungen informiert, die sie abschliessen müssen, wie z. B. eine Krankenversicherung (KVG). Die verschiedenen Versicherungen, an die sie Beiträge leisten, müssen ihnen vorgestellt werden (Arbeitslosenversicherung, Invalidenversicherung, Unfallversicherung sowie Lohnabzüge zugunsten der Sozialversicherungen).</li> <li>• <b>Recht auf ein Arbeitszeugnis oder eine Arbeitsbestätigung:</b> Das Arbeitszeugnis oder die Arbeitsbestätigung entsprechen den Anforderungen des Arbeitsrechts.</li> <li>• <b>Konsequenzen bei Nichteinhalten der eingegangenen Verpflichtungen:</b> Die Konsequenzen bei Nichteinhalten der eingegangenen Verpflichtungen sind klar definiert (z. B. Beendigung des Arbeitsverhältnisses bei Substanzkonsum am Arbeitsplatz, bei zu häufigen Absenzen, bei gewalttätigem Verhalten, Dealen usw.).</li> <li>• <b>Vorgehen in Krisenfällen:</b> Es wurde ein Verfahren für das Krisenmanagement definiert. Aus dem Fachpersonal werden eine Person und eine Stellvertretung bestimmt, an die sich die KlientInnen im Krisenfall wenden können. Es wird ein regelmässiger Turnus der Fachleute festgelegt, damit unvorhergesehene Ferien oder Absenzen ausgeglichen werden können. Die KlientInnen werden über jede Änderung informiert.</li> </ul> <p>Eine Liste mit Notfallnummern wird im Arbeitsbereich aufgehängt, damit die KlientInnen je nach Art der Krise den Rettungsdienst alarmieren können. Diese Liste umfasst zum Beispiel die Namen, Adressen und Telefonnummern von Spitälern, Apotheken, ÄrztInnen, relevanten Beratungsstellen, DolmetscherInnen, Polizeistellen, Feuerwehr, toxikologischem Institut und Frauenhäusern, insbesondere zum Schutz von Kindern.</p>	<p>Quote der bei Austritt ausgestellten Arbeitszeugnisse oder -bestätigungen</p> <p>Prozess</p> <p>Liste der Bezugspersonen</p> <p>Informationen zu den Notfallnummern sind vorhanden und auf dem neuesten Stand</p>	<p>Vorhanden</p> <p>Vorhanden und bekannt</p> <p>Vorhanden und immer aktuell</p> <p>Vor Ort und aktuell</p>





IV/1 Qualitätsanforderungen: Abklärung und Aufnahme				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
6	Ergeben die Abklärungen, dass das Angebot der Organisationseinheit nicht geeignet ist, werden die KlientInnen und die involvierten Fachpersonen informiert und erhalten Empfehlungen für das weitere Vorgehen.	<p>Ergeben die Abklärungen, dass das Angebot für die KlientInnen nicht geeignet ist, werden die KlientInnen und die involvierten Fachpersonen informiert, an andere Strukturen weitergeleitet oder erhalten zumindest Empfehlungen für das weitere Vorgehen. Es wird ein Gespräch mit der betroffenen Person und den involvierten Fachleuten organisiert.</p> <p>Die relevanten externen Angebote der regionalen Suchthilfe, (z. B. stationäre Rehabilitationsangebote, Arbeits- und Wohnintegrationsangebote, Kontakt- und Anlaufstellen, Notschlafstellen etc.) sind den Fachpersonen bekannt und sie können KlientInnen gezielt auf diese Angebote aufmerksam machen. Vergleiche hierzu auch die <a href="#">Datenbank Suchtindex.ch von Infodrog</a>, die ambulante, stationäre, teilstationäre und schadensmindernde Einrichtungen und Fachstellen der Suchthilfe sowie auch Selbsthilfegruppen, Elternvereinigungen und Angebote im Bereich Opferhilfe/Täterarbeiter in der Schweiz umfasst.</p>	Gesprächsprotokoll	Im KlientInnendossier vorhanden





## IV/2 Qualitätsanforderungen: Beratung und Betreuung bei der Arbeit

Begleitetes Arbeiten erfolgt auf der Grundlage einer Vereinbarung; es werden Perspektiven und Ziele aufgezeigt und erarbeitet; das Nutzbarmachen von beruflichen und sozialen Ressourcen der KlientInnen wird gefördert. Die Beratung und Begleitung umfassen in der Regel Instruktionen und Arbeitsanweisungen, psychosoziale Begleitung und Förderung von Sozialkompetenzen.

Beratung und Begleitung im begleiteten Arbeiten sind **qualitätsrelevant**, weil

- sie der Aufrechterhaltung oder Wiedererlangung beruflicher und sozialer Fähigkeiten dienen;
- sie eine Tagesstruktur gewährleisten.

**Prozessziele oder Nutzenaspekte** von Beratung und Begleitung im begleiteten Arbeiten können sein:

1. Berufliche Fähigkeiten und Fertigkeiten sind aufrechterhalten oder wiedererlangt.
2. KlientIn hat einen strukturierten Tagesablauf.
3. KlientIn ist fähig, Verantwortung für sich, für andere, für materielle Dinge usw. zu übernehmen.
4. KlientIn ist fähig, sich in einer Gruppe zu bewegen und zu integrieren.
5. Die Arbeitsfähigkeit ist gesteigert.
6. Weniger Konfliktsituationen haben stattgefunden.
7. Berufliche Integrationschancen sind gestiegen.
8. Bereitschaft zur aktiven Zusammenarbeit bei KlientIn ist gefördert.
9. Öffentliche Räume und Fürsorgesysteme sind entlastet.



IV/2 Qualitätsanforderungen: Beratung und Betreuung bei der Arbeit				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die arbeitsbegleitende Betreuung basiert auf von der Organisationseinheit festgelegten fachlichen Ansätzen und berücksichtigt Grundsätze der Interdisziplinarität.	<p>Fachlichkeit und Wirksamkeit aufgrund eines evidenzbasierten Vorgehens sind die Grundpfeiler jeder verantwortungsbewussten Behandlung. Ausserdem ermöglichen sie, die Behandlungen gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen (KlientInnen, Angehörige, FinanzgeberInnen, ArbeitgeberInnen, PolitikerInnen, InteressensvertreterInnen usw.) zu begründen.</p> <p>Als fachliche Herangehensweisen gelten solche, die an öffentlichen Fachschulen, Hochschulen oder Universitäten in Aus-, Fort- und Weiterbildungen gelehrt werden und zu denen Fachliteratur vorhanden ist und die wissenschaftlich anerkannt sind (offizielle Empfehlungen von Behörden, anerkannte Fachverbände, Unterlagen von Fachstellen, wissenschaftliche Studien usw.).</p> <p>Interdisziplinäre Grundsätze beinhalten eine Arbeitsweise, gemäss der Fachleute mit unterschiedlicher beruflicher Ausbildung ihre Beobachtungen und Bewertungen miteinander teilen, gemeinsam und zusammen mit dem/der KlientIn die Ziele der Therapie und der Betreuung definieren und ihre Kompetenzen und ihr Know-how vereinigen, um ein auf die spezifische Bedürfnislage zugeschnittenes Therapieprogramm zu schaffen.</p>	<p>Protokoll der Beobachtungen und Eindrücke der Fachleute</p> <p>Dokument mit Zielen und Programmen, die den KlientInnen vorgeschlagen wurden</p>	<p>Vorhanden</p> <p>Im KlientInnendossier vorhanden</p>
2	Die Organisationseinheit erstellt eine von dem/der KlientIn unterschriebene Arbeitsvereinbarung bzw. einen Arbeitsvertrag, die/der die gegenseitigen Rechte und Pflichten regelt.	<p>Die Arbeitsvereinbarung oder der Arbeitsvertrag ist von KlientIn unterschrieben. Dieses Dokument legt die jeweiligen Rechte und Pflichten fest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsanforderungen;</li> <li>• die individuelle Entlohnung, das Bonus-/Malus-System sowie allfällige Regelungen betreffend Lohnabtretung;</li> <li>• Versicherungsfragen;</li> <li>• Verhaltensregeln bei der Arbeit;</li> <li>• Datenschutz und Schweigepflicht des Personals;</li> <li>• Beschwerde- und Rekursverfahren;</li> <li>• Ausschlussgründe;</li> <li>• bei Verlängerung des Arbeitsprogramms wird ein Plan für die soziale und berufliche Intervention erstellt, der in regelmässigen Abständen mit dem/der KlientIn neu bewertet wird.</li> </ul>	Vertrag oder Vereinbarung	Von KlientIn unterschrieben und im KlientInnendossier verfügbar



IV/2 Qualitätsanforderungen: Beratung und Betreuung bei der Arbeit				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
3	<p>Der Arbeitseinsatz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wird mit dem/der KlientIn transparent und nachvollziehbar vereinbart;</li> <li>ist ziel- und ressourcenorientiert;</li> <li>wird regelmässig mit dem/der KlientIn überprüft und der individuellen Situation angepasst;</li> <li>ist dokumentiert.</li> </ul>	<p>Die Beschäftigung oder berufliche Tätigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wird in Absprache mit den KlientInnen transparent und verständlich definiert: Die Aufgaben, das Pensum, die Arbeitsstunden usw. werden gemeinsam mit den KlientInnen festgelegt;</li> <li>orientiert sich an den Zielen und den persönlichen Ressourcen der KlientInnen: Ziel ist es, dass das Arbeitsangebot den Fähigkeiten der KlientInnen entspricht. Auf diese Weise lassen sich Über- oder Unterforderungen vermeiden und es wird Gewähr geboten, dass auch KlientInnen Arbeiten zur Zufriedenheit des/der AuftraggeberIn erledigen können. Durch Ziele, klare Schritte und Aufträge werden für KlientInnen Strukturen geschaffen, die ihnen Sicherheit vermitteln und einen Rahmen und Halt geben;</li> <li>wird in regelmässigen Abständen mit den KlientInnen neu bewertet und auf ihre Situation angepasst: Im Beurteilungsgespräch legen die Bezugsperson und der/die KlientIn gemeinsam fest, wann sie sich treffen, um den Stand des/der KlientIn innerhalb der Beschäftigung oder der beruflichen Tätigkeit neu zu bewerten.</li> </ul>	<p>Arbeitsvertrag mit Pflichtenheft, Arbeitsplänen usw.</p> <p>Anforderungsprofile</p> <p>Protokolle der Evaluationen</p> <p>Evaluationen</p>	<p>Von KlientIn unterschrieben</p> <p>Dokumentiert</p> <p>Im KlientInndossier vorhanden</p> <p>1x pro Quartal</p>



IV/2 Qualitätsanforderungen: Beratung und Betreuung bei der Arbeit

N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
4	<p>Bei längerdauernden Arbeitsprogrammen wird eine Einsatzplanung erstellt, welche die folgenden Punkte beinhaltet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dauer des Einsatzes;</li> <li>Zielsetzungen;</li> <li>Massnahmen;</li> <li>Informationen zu Arbeitssicherheit; Arbeit und Suchtmittelkonsum; Fahreignung;</li> <li>Informationen zu Suchtverhalten, Substanzkonsum und den damit verbundenen Risiken;</li> <li>Informationen zum Abschluss des Einsatzes;</li> <li>Evaluation der vereinbarten Ziele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Dauer des Einsatzes ist mit dem/der KlientIn entsprechend seinen/ihren Zielen definiert.</li> <li>Die Ziele sind klar in einem besonderen Dokument definiert, damit die Evaluationen auf Basis der Informationen in diesem Dokument erfolgen können.</li> <li>Die geplanten Begleitungsmaßnahmen sind festgelegt und an das Profil des/der KlientIn angepasst, damit er/sie je nach medizinischer, sozialer, persönlicher, beruflicher Situation usw. auf zusätzliche Angebote zugreifen kann.</li> <li>Die KlientInnen werden klar und präzise über <a href="#">den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (siehe SECO)</a> inkl. Fahrtüchtigkeit sowie über den Konsum von Betäubungsmitteln einschliesslich der damit verbundenen Risiken informiert. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Zielgerichtete Informationen über die Wirkungen diverser Substanzen können in einem individuellen Beratungsgespräch abgegeben werden:</b> Siehe dazu die <a href="#">Zahlen und Fakten über Suchtmittel und –verhalten von Sucht Schweiz, SafeZone.ch</a> oder die <a href="#">Website von Infodrog zu Substanzwarnungen</a>. Auf die Gefährlichkeit des Mischkonsums und dessen mögliche Folgen soll hingewiesen werden, <a href="#">siehe dazu das Faktenblatt zu Medikamenten und Mischkonsum von Infodrog</a>. Weitere Informationen zu nachfolgenden Themen sind wichtig: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Infektionskrankheiten und Schwangerschaft:</b> Dazu zählt insbesondere die Vermittlung von Basisinformationen zum Schutz vor den Infektionskrankheiten HIV und Hepatitis.</li> <li>Siehe dazu <a href="#">die Website zu Hepatitis C vom BAG, die Website von Infodrog zu Hepatitis C</a> sowie <a href="#">die Richtlinien zu Hepatitis C bei Drogenkonsumierenden mit settingspezifischen Factsheets des BAG</a>.</li> <li><a href="#">Informationen zu Safer Sex gibt es bei der Aidshilfe Schweiz</a>.</li> <li>Schwangeren Frauen soll nebst Informationen der Zugang zu einer gynäkologischen Betreuung vermittelt werden, vergleiche dazu die <a href="#">Website von Praxis Suchtmedizin</a> sowie das <a href="#">Faktenblatt von Sucht Schweiz zu Schwangerschaft und Alkohol</a>.</li> </ul> </li> <li>...</li> </ul> </li> </ul>	<p>Arbeitsprogramm</p> <p>Richtlinien für einen geplanten geregelten Abschluss</p>	<p>Im KlientInnendossier vorhanden</p> <p>Vorhanden</p>



IV/2 Qualitätsanforderungen: Beratung und Betreuung bei der Arbeit				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Risikoarmer Konsum und risikoarmes Verhalten:</b> Dazu zählen die Vermittlung von Informationen über Substanzen, über die Gefährlichkeit des Mischkonsums, über die Risiken oder die Regeln des Safer Use und des Safer Sex. Dazu zählen auch Informationen in Zusammenhang mit der Beschaffungsprostitution (Informationsmaterialien bei der Vereinigung <a href="#">ProCoRe</a>, Schweizer Vereinigung zur Verteidigung der Sexarbeitenden), das Vorgehen im Falle einer Vergewaltigung oder eines körperlichen oder sexuellen Übergriffs (siehe <a href="#">Opferhilfe</a>, <a href="#">PROFA-centre LAVI</a> oder auch verschiedene kantonale Fachstellen gegen Gewalt wie beispielsweise <a href="#">die Fachstelle Gewalt Bern</a>) und die Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachleuten (ÄrztInnen, AnwältInnen, Polizei, Beratungsstelle für vergewaltigte Frauen, Frauenhaus, Hilfsorganisation für Sexarbeitende usw.).</li> <li>• Informationsmaterialien zu <a href="#">Cannabisblüten mit synthetischen Cannabinoiden für Fachpersonen und Konsumierende</a> sind auf der Website von Infodrog verfügbar.</li> <li>• Informationen zu Substanzen, Risiken, Nebenwirkungen und Safer Use sind auf der <a href="#">Website von Know-Drugs</a> sowie im <a href="#">Substanzwarnungen-Tool von SafeZone</a> enthalten.</li> <li>• Informationen zum Abschluss der Betreuung: Der Erfolg des begleiteten Arbeitens hängt wesentlich von einem geplanten und geregelten Abschluss ab. In den Richtlinien können enthalten sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlusslösungen zur Planung und Organisation einer geregelten Wohn- und Arbeitssituation nach Abschluss des begleiteten Arbeitens;</li> <li>• die Einleitung geeigneter Massnahmen zur weiterführenden Rehabilitation im institutionellen Rahmen;</li> <li>• Informationsfluss bei irregulärem Austritt;</li> <li>• Abschluss des Dossiers beispielsweise 6 Monate nach dem letzten Kontakt;</li> <li>• Koordinationssitzungen mit allen Beteiligten;</li> <li>• Evaluation der gemeinsam definierten Ziele: Der/die KlientIn ist über die Daten für die Evaluation der gemeinsam definierten Ziele informiert.</li> </ul> </li> </ul>	Zielevaluation	Zweimal jährlich



IV/2 Qualitätsanforderungen: Beratung und Betreuung bei der Arbeit				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
5	Die Organisationseinheit überprüft regelmässig, ob weitere Unterstützungsangebote notwendig sind.	Bei Bedarf prüft die Organisationseinheit – im Rahmen des Einsatzplans oder im Beurteilungsgespräch – die Notwendigkeit geeigneter neuer Therapie- und Begleitungsangebote (Gruppenangebote, in Bezug auf Gesundheit oder Sachhilfe) für den Genesungsprozess der KlientInnen.	Protokoll der Evaluationen der KlientInnen  Überprüfungen	Im KlientInnendossier vorhanden  1x pro Quartal
6	Bei externen Arbeitseinsätzen wird mit dem/der ArbeitgeberIn eine Evaluation des Einsatzes durchgeführt.	Die Grundlage ist eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit externen ArbeitgeberInnen und die Regelung der Unterstützung (= Coaching) des/der ArbeitgeberIn durch die Einrichtung. Das gegenseitige Feedback dient der Überprüfung der Zusammenarbeitsvereinbarung und der Evaluation der Zielerreichung, auch im Hinblick auf die zukünftige Platzierung von KlientInnen.	Quote der angeforderten und übermittelten Feedbacks  Zusammenarbeitsvereinbarung	90 %  Vorhanden
7	Für die Instruktionen, Arbeitsanweisungen und Evaluationen ist Personal mit entsprechender Berufsbildung und/oder mit arbeitsagogischer Weiterbildung zuständig.	Es soll vermieden werden, dass Arbeiten durch KlientInnen ohne fachkompetente Anleitung ausgeführt werden. Im Fokus stehen hier insbesondere Sicherheitsaspekte, Ausführungsqualität und ökonomischer Materialeinsatz. Zudem müssen die Evaluationen durch Personal mit einer entsprechenden Schulung, Qualifikation oder einer Weiterbildung im beruflichen und sozialen Bereich durchgeführt werden. ( <a href="#">Vergleiche auch Supportprozesse: Personal B / 7</a> )	Anzahl vorhandene Personen für die Instruktion  Personaleinsatzplan	Mindestens eine Person  Vorhanden
8	Die Entschädigung ist für die KlientInnen verständlich definiert.	Das Auszahlen von Geld kann Konflikte hervorrufen. Um dies zu vermeiden oder die Konfliktwahrscheinlichkeit zu vermindern, soll der Auszahlungsprozess klar strukturiert sein und alle Anforderungen an die Sicherheit von Personen und Geld erfüllen. Um Missverständnisse zu vermeiden und um die Auszahlung jederzeit nachvollziehbar zu machen, ist eine erhöhte Anforderung an die Schriftlichkeit zweckmässig.	Schriftliche Belege	Unterschrieben und im KlientInnendossier vorhanden
9	KlientInnen quittieren jede Auszahlung/ Entschädigung und erhalten einmal monatlich eine Lohnabrechnung, bei AHV-pflichtigen Einkommen auch einen jährlichen Lohnausweis.	Konkret können auch eine Lohnabrechnung und ein Bankbeleg der Überweisung als Quittung gelten; es muss nicht in jedem Fall eine von den KlientInnen unterschriebene Quittung vorliegen. Es sollte sich auch um einen für die KlientInnen verständlichen Prozess handeln, eventuell mit schriftlicher Information bezüglich Auszahlung (Ort, Datum, Zeit usw.). Erklärungen und Übersetzungen sollten bei Bedarf ebenfalls sichergestellt sein.	Monatliche Lohnabrechnung  Jährlicher Lohnausweis	Im KlientInnendossier vorhanden  1x pro Jahr für das AHV-pflichtige Einkommen







### IV/3 Qualitätsanforderungen: Arbeitsinfrastruktur

Die Arbeitsinfrastruktur umfasst die Bereitstellung von Arbeit und/oder Beschäftigung, Logistik, die notwendigen Infrastrukturen (Räume, Einrichtungen), das Material, die Geräte, die Anleitungen sowie das medizinische Grundmaterial.

Arbeitsinfrastruktur im begleiteten Arbeiten ist **qualitätsrelevant**, weil eine funktionierende Infrastruktur eine wichtige Voraussetzung zur Sicherstellung qualitativ einwandfreier Beratung und Begleitung in der begleiteten Arbeit ist.

**Prozessziele oder Nutzenaspekte** der Arbeitsinfrastruktur im begleiteten Arbeiten können sein:

1. Die Sicherheit der KlientInnen am Arbeitsplatz ist gewährleistet.
2. KlientIn ist fähig, Verantwortung für Teile der Arbeitsinfrastruktur zu übernehmen.
3. Die Arbeitsinfrastruktur ist den Fähigkeiten der KlientInnen angepasst.



IV/3 Qualitätsanforderungen: Arbeitsinfrastruktur				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die Organisationseinheit stellt eine Arbeitsinfrastruktur zur Verfügung, die den externen und internen Anforderungen an Funktionsfähigkeit, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Hygiene und Sauberkeit entspricht.	Arbeitsaufträge, Arbeitsmaterial und Arbeitsplätze sollen den Fähigkeiten, der physischen und psychischen Gesundheit der KlientInnen angepasst sein. Vorsicht ist vor allem geboten bei risikoreichen Arbeitsgeräten und -einsätzen, wo Verletzungs- und Unfallgefahren erhöht sind. Das strikte Einhalten von Anforderungen an die Arbeitssicherheit ist von grosser Bedeutung, weil eine Einrichtung als Arbeitgeberin für süchtige Menschen eine erhöhte Sorgfaltspflicht zu befolgen hat.	Infrastruktur	In geeigneter Form vorhanden
		Die Bestimmungen zur Arbeitssicherheit finden sich in den Richtlinien der <a href="#">Eidgenössischen Kommission für Arbeitssicherheit</a> (EKAS). Die Gesamtheit dieser Richtlinien ist anzuwenden. Zahlreiche Informationen zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz finden sich ausserdem auf der Website des <a href="#">SECO</a> .	Merkblätter zu risikoreichen Arbeitsgeräten und -einsätzen	Leicht zugänglich vorhanden und den KlientInnen bekannt
			Instruktionen	Mindestens 1x pro Monat
2	Der Umgang mit der Arbeitsinfrastruktur und den Arbeitsmaterialien ist geregelt und nimmt Rücksicht auf die Besonderheiten der KlientInnen.	Um Probleme bei der Tätigkeit zu vermeiden und das Unfallrisiko zu minimieren, ist der Gebrauch von Infrastruktur und Material geregelt. Dabei werden die Besonderheiten der KlientInnen berücksichtigt, insbesondere ihre Medikation (bestimmte Medikamente sind nicht mit Aktivitäten wie dem Lenken eines Fahrzeugs oder dem Bedienen einer speziellen Maschine vereinbar) sowie ihr physischer und psychischer Gesundheitszustand.	Reglement zum Gebrauch der Infrastrukturen	Vorhanden
			Verpflichtung zur Einhaltung des Reglements und zum Nichtgebrauch bestimmter Infrastrukturen entsprechend ihren jeweiligen Besonderheiten	Von KlientIn unterschrieben





#### IV/4 Qualitätsanforderungen: Abschluss

Es wird zwischen regulären und irregulären Austritten unterschieden. Für die regulären Austritte gilt in der Regel: Unterstützung und Planung der Zeit nach der Therapie; Evaluation der durchgeführten Massnahmen; Dossierabschluss; Abschlussberichte an Dritte; Abschlussgespräche und -formalitäten. Das Vorgehen bei irregulären Austritten ist geregelt.

Der Abschluss im begleiteten Arbeiten ist **qualitätsrelevant**, weil

- erreichte Ziele und Nutzen sichtbar gemacht werden sollten;
- bei KlientInnen das Bewusstsein für neue Phasen und Ablösung gestärkt werden muss;
- ein nachvollziehbarer Abschluss eine wichtige Grundlage bei Rückfällen sein kann;
- Anschlusslösungen sichergestellt sein sollen.

**Prozessziele oder Nutzenaspekte** des Abschlusses im begleiteten Arbeiten können sein:

1. Erreichte Ziele und der Nutzen des begleiteten Arbeitens sind für alle Anspruchsgruppen sichtbar und verständlich.
2. Klare Rahmenbedingungen für Therapieverlängerungen, Übertritte und Austritte sind definiert und eingehalten.
3. Gründe für einen Austritt und die Bedingungen für Wiederaufnahmen sind den KlientInnen, der Einrichtung und den FinanzgeberInnen bekannt.
4. Reguläre und irreguläre Austritte erfolgen geordnet.



IV/4 Qualitätsanforderungen: Abschluss				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Abschlüsse sind bei Arbeitsintegrationsprogrammen so strukturiert und geregelt, dass Anschlusslösungen möglich sind und/oder die Voraussetzungen für einen Wiedereintritt geklärt sind.	<p>Der Behandlungserfolg hängt wesentlich von einem geplanten geregelten Abschluss ab.</p> <p>In den Richtlinien können enthalten sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anschlusslösungen zur Planung und Organisation einer geregelten Wohn- und Arbeitssituation nach Abschluss der Beratung und Begleitung im begleiteten Arbeiten;</li> <li>• die Einleitung geeigneter Massnahmen zur weiterführenden Rehabilitation im institutionellen Rahmen;</li> <li>• Informationsfluss bei irregulärem Austritt;</li> <li>• Abschluss des Dossiers, beispielsweise 6 Monate nach dem letzten Kontakt;</li> <li>• Koordinations Sitzungen mit allen Beteiligten;</li> <li>• Im Beratungsprozess sowie beim Abschluss von Beratungsmassnahmen werden KlientInnen auf den Einsatz von Selbstmanagement-Tools aufmerksam gemacht. Informationen dazu finden Sie beispielsweise auf <a href="#">der Website vom NoA-Coach (No Addiction-Coach)</a>, ein Smartphone-App für digitales Selbstmanagement. Ebenfalls auf der <a href="#">Website der Arud ist ein Konsumtagebuch-App</a> verfügbar, das hilft, die Konsumgewohnheiten festzuhalten. Weiter führt <a href="#">SafeZone.ch</a> und <a href="#">das Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung (ISGF)</a> eine Auswahl von Tools zur Online-Selbsthilfe auf ihren jeweiligen Websites auf.</li> <li>• Das Vermitteln von Informationen zu regionalen Selbsthilfezentren oder Selbsthilfeorganisationen ist in der Beratung ebenfalls zu berücksichtigen. <a href="#">Vergleiche hierfür die Datenbank der Selbsthilfe Schweiz.</a></li> </ul>	<p>Richtlinien</p> <p>Anteil bekannter Anschlusslösungen</p>	<p>Vorhanden</p> <p>Mindestens 60 %</p>
2	Bei regulären Abschlüssen werden die Arbeitseinsätze und die erreichten Ziele mit dem/der KlientIn evaluiert.	<p>Eine gemeinsame Evaluation bezweckt für die Einrichtung und für KlientInnen einen Rückblick auf die vergangene Entwicklung und einen Ausblick auf die kommende Zeit – losgelöst von aktuellen Tagesfragen und mit einer gewissen zeitlichen Distanz. Damit trägt sie zur Verstärkung des Erreichten bei. Eine Beziehung kann bei Bedarf wieder aufgenommen werden.</p> <p>Evaluationsgegenstände können sein: Teamfähigkeit, Arbeitsverhalten, Fachkenntnisse, Suchtverhalten usw.</p>	Evaluationsprotokoll	Von KlientIn unterschrieben und im KlientInndossier vorhanden



IV/4 Qualitätsanforderungen: Abschluss				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
3	Das Vorgehen und die interne Evaluation bei irregulären Austritten sind definiert.	Ein Verfahren beschreibt die notwendigen Schritte bei einem irregulären Austritt. Gemeinsam mit den Bezugspersonen des/der KlientIn und wenn möglich unter Anwesenheit des/der KlientIn selbst wird eine Evaluation durchgeführt, um die Gründe/ Ursachen des irregulären Austritts zu erfahren und die nächsten Schritte zu planen, insbesondere die Weiterleitung des Dossiers an eine andere behandelnde Institution. Das Umfeld der Person wird informiert.	Prozess Protokoll der internen Diskussion	Vorhanden Im KlientInnendossier vorhanden
4	Bei Austritten regelt die Organisationseinheit mit dem Einverständnis des/der KlientIn, welche Informationen an wen weitergeleitet werden und in welchem Zeitraum.	Es findet ein Gespräch mit dem/der KlientIn statt, um festzulegen, welche Informationen die Organisationseinheit zwingend an andere Stellen (z. B. Gericht usw.) weiterleiten muss und welche Informationen sie nur mit vorheriger Zustimmung durch den/die KlientIn und in einem definierten Zeitraum übermittelt.	Gesprächsprotokoll	Im KlientInnendossier vorhanden
5	Bei längerdauernden Arbeitsprogrammen erhalten die KlientInnen ein Arbeitszeugnis oder eine Arbeitsbestätigung.	Das Arbeitszeugnis oder die Arbeitsbestätigung entsprechen den Anforderungen des Arbeitsrechts.	Quote der bei Austritt ausgestellten Arbeitszeugnisse oder -bestätigungen	100 %
6	Die Organisationseinheit regelt, wann das KlientInnendossier geschlossen wird.	Bei einem irregulären Austritt legt die Organisationseinheit fest, zu welchem Zeitpunkt das KlientInnendossier geschlossen wird. Regelung zu Abschluss des KlientInnendossiers, zum Beispiel Abschlussgründe, sind bekannt. Ein Dossierabschluss muss auch bei irregulären Abschlüssen innerhalb eines definierten Zeitrahmens erfolgen.	Dossierabschluss	Spätestens 6 Monate nach dem letzten Gespräch w







#### IV/5 Qualitätsanforderungen: Externe Vernetzung

Es handelt sich hier um eine fallbezogene Vernetzung und die Aufgabenteilung im Netzwerk der Sucht-, Gesundheits- und Sozialhilfe.

Externe Vernetzung im begleiteten Arbeiten ist **qualitätsrelevant**, weil

- eine ganzheitliche Betreuung gewährleistet werden soll;
- Doppelspurigkeiten vermieden werden sollen;
- die soziale Integration der PatientInnen gefördert wird;
- Effizienz und Effektivität der Suchthilfearbeit durch systematische und verbindliche externe Vernetzung gesteigert werden können.

**Prozessziele oder Nutzenaspekte** der externen Vernetzung im begleiteten Arbeiten können sein:

1. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten im Versorgungsnetzwerk sind geklärt.
2. Eine interdisziplinäre Zusammenarbeit ist sichergestellt.
3. Die Schnittstellen zwischen einrichtungseigenem Angebot und dem Angebot anderer Einrichtungen sind geklärt.
4. Die Betreuung und/oder Begleitung in anderen Einrichtungen und/oder die Vermittlung zu anderen Einrichtungen sind sichergestellt.
5. Das soziale Umfeld der KlientInnen ist bei Bedarf und mit Einwilligung der KlientInnen einbezogen.



IV/5 Qualitätsanforderungen: Externe Vernetzung				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die Organisationseinheit prüft bei allen KlientInnen die Vernetzung mit anderen Angeboten und stellt sie mit Einverständnis des/der KlientIn bei Bedarf sicher.	<p>Die Organisationseinheit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prüft bei allen KlientInnen die Notwendigkeit einer Weiterleitung an soziale und medizinische Fachstellen;</li> <li>• stellt bei Bedarf und mit der Zustimmung der KlientInnen die entsprechenden Kontakte her.</li> </ul>	<p>Medizinische und soziale Anamnese mit Information zu Kontaktaufnahme mit Fachstellen</p> <p>Dokument, das die Kontaktaufnahme mit dem Netzwerk gestattet</p>	<p>Im KlientInnendossier vorhanden</p> <p>Von KlientIn unterschrieben</p>
2	In der interdisziplinären Zusammenarbeit sind die Zuständigkeiten der involvierten Parteien geklärt und dokumentiert. Die Zusammenarbeit wird mit dem/der KlientIn regelmässig evaluiert.	<p>Eine fallbezogene Zusammenarbeit erfolgt mit Sozialbehörden, den IV-Stellen, den regionalen Arbeitsvermittlungsstellen, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden, Beiständen, BewährungshelferInnen, psychiatrischen Diensten usw.</p> <p>Weil Qualitätsprobleme meistens an Schnittstellen entstehen (z. B. infolge Informationsmängel oder infolge nicht abgesprochener Zuständigkeiten), ist eine Regelung der Zusammenarbeit auf Fallebene notwendig. Zudem lassen sich die Leistungen im Suchhilfenetzwerk dadurch effizienter erbringen. Regelungen bei gemeinsamer Fallführung betreffen beispielsweise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• einen regelmässigen Informationsaustausch zwischen den relevanten VernetzungspartnerInnen;</li> <li>• gemeinsame Fallbesprechungen;</li> <li>• die Akteneinsicht</li> <li>• die Überweisungs-, Übergabe- oder Abschlussgespräche;</li> <li>• den Austritt (z. B.: bei allen Austritten erfolgt eine schriftliche Information an die relevanten beteiligten VernetzungspartnerInnen mit Kopie an KlientIn);</li> <li>• eine Vereinbarung zur Zusammenarbeit mit externen ArbeitgeberInnen und deren Unterstützung (= Coaching) ist schriftlich festgehalten. In der Vereinbarung werden mindestens festgehalten: Rechte und Pflichten des/der externen ArbeitgeberIn und des/der KlientIn, Coachingaktivitäten des/der externen ArbeitgeberIn, finanzielle Entschädigung an externe/n ArbeitgeberIn, finanzielle Entschädigung an KlientIn, Zahlungsmodalitäten.</li> </ul>	<p>Vereinbarungen</p> <p>Entbindung von der Schweigepflicht</p> <p>Dokumentation</p>	<p>Von involvierten Stellen unterschrieben</p> <p>Von KlientIn unterschrieben und im KlientInnendossier vorhanden</p> <p>In KlientInnendossiers vorhanden</p>



IV/5 Qualitätsanforderungen: Externe Vernetzung				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
3	Es ist definiert, welche Informationen und/oder Berichte welchen VernetzungspartnerInnen zugestellt werden. Der/die KlientIn wird darüber informiert.	Es findet ein Gespräch mit dem/der KlientIn statt, um festzulegen, welche Informationen die Organisationseinheit zwingend an andere Stellen (z. B. Gericht usw.) weiterleiten muss und welche Informationen sie nur mit vorheriger Zustimmung durch den/die KlientIn und in einem definierten Zeitraum übermittelt.	Gesprächsprotokoll	Im KlientInnendossier vorhanden
4	Das Vorgehen für die Akquisition von internen und externen Arbeitsmöglichkeiten geschieht systematisch, ist dokumentiert und wird regelmässig evaluiert.	Es existiert ein Verfahren zur Bereitstellung von Aktivitäten und zur Eröffnung neuer interner und externer Arbeitsangebote. Die neuen Angebote sind dokumentiert und beschrieben. Diese Angebote werden regelmässig überprüft. Es werden Treffen mit den Verantwortlichen der Angebote (intern und extern) organisiert, um die Relevanz des Angebots, Restrukturierungsbedürfnisse und aufgetretene Schwierigkeiten zu überprüfen.	Verfahren Dokumentation Protokoll der Treffen	Vorhanden Zugänglich Vorhanden
5	Mit externen ArbeitgeberInnen bestehen vertragliche Regelungen.	In einem Vertrag werden die Rechte und Pflichten der Organisationseinheit, der KlientInnen sowie der externen ArbeitgeberInnen aufgeführt. Er beinhaltet die Umsetzung des Angebots, das Profil der KlientInnen, die Zugang zum Angebot haben, usw.	Leistungsvertrag	Von beiden Parteien unterschrieben
6	Der Informationsfluss zwischen den VernetzungspartnerInnen ist in Krisensituationen gewährleistet.	In Krisensituationen gewährleistet die Organisationseinheit den Informationsfluss mit den VernetzungspartnerInnen. Ein Verfahren beschreibt die notwendigen Schritte für eine erfolgreiche Übermittlung der Kriseninformationen. Darin wird auch die Art der Krise erläutert, die einen Informationsfluss zwingend erforderlich macht.	Verfahren	Vorhanden





#### IV/6 Qualitätsanforderungen: Dokumentation

Zur Dokumentation in Zusammenhang mit dem begleiteten Arbeiten zählen das Führen des KlientInnendossiers und die Erstellung der die KlientInnen betreffenden Berichte.

Die Dokumentation des begleiteten Arbeitens ist **qualitätsrelevant**, weil sie ein Instrument zur Objektivierung, Transparenz und Gewährleistung der Kontinuität der Behandlung ist.

**Prozessziele oder Nutzenaspekte** der Dokumentation des begleiteten Arbeitens können sein:

1. Externe und interne Dokumentationsanforderungen sind erfüllt.
  2. Nachvollziehbarkeit und Wiederauffindbarkeit sind gegeben.
  3. Informationskontinuität bei der nach- oder mitbehandelnden Instanz ist sichergestellt.
  4. Informationsbedürfnisse von administrativen und finanzgebenden Instanzen sind befriedigt.
-



IV/6 Qualitätsanforderungen: Dokumentation				
N°	Qualitätsanforderungen	Erläuterungen	Indikatoren	Standards
1	Die Organisationseinheit führt ein KlientInnendossier, das die von ihr definierten Angaben, Daten und Dokumente enthält.	Bei Dossiereröffnung erfasst die Organisationseinheit die folgenden Daten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Name, Vorname, Adresse und persönliche Kontaktangaben der KlientInnen</li> <li>• Geburtsjahr, Geschlecht, Zivilstand und Nationalität</li> <li>• Aufenthaltsstatus und berufliche Situation</li> <li>• AHV-, IV- und Krankenversicherungsnummer</li> <li>• Name(n) und Geburtsjahr(e) des/der minderjährigen Kindes/r</li> <li>• Kontaktangaben und Muttersprache der wichtigsten Bezugspersonen</li> </ul>	Checkliste der auszufüllenden Dokumente	Vorhanden
		Die KlientInnendossiers beinhalten die für einen Einsatz erforderlichen Informationen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesammelte persönliche Daten</li> <li>• Analyse der Arbeitssituation</li> <li>• Arbeitsvereinbarungen oder -verträge</li> <li>• Gemeinsam vereinbarte Ziele</li> <li>• Bezugsperson(en)</li> <li>• Korrespondenz</li> <li>• Allfällige Entbindung von der Schweigepflicht und/oder Einverständniserklärung</li> <li>• Verträge und Bewilligungen</li> <li>• Interne und externe Berichte</li> <li>• Journal mit Informationen zu den Arbeitseinsätzen und zur Betreuung sowie zu den wichtigsten Ereignissen, inkl. Kriseninterventionen</li> <li>• Arbeitszeugnisse (Zwischenzeugnis und Abschlusszeugnis)</li> </ul>	KlientInnendossier	100 % vollständig
2	Die Dossiereinträge und Berichte entsprechen den Tatsachen, sind für die Arbeit der Organisationseinheit relevant und für die AdressatInnen verständlich.	Die Fachpersonen dokumentieren tatsachengetreu auffallende und wichtige Sachverhalte betreffend die KlientInnen, Entwicklungen, Kontaktaufnahmen mit externen Strukturen, während Gesprächen geführte Diskussionen usw. Die Berichte geben Sachverhalte und Teamanalysen betreffend die KlientInnen wieder.	Sozialjournale, Arbeitsbericht, Arbeitszeugnisse, Leistungsbeurteilung, Protokoll der Treffen mit den AnsprechpartnerInnen usw.	Im KlientInnendossier vorhanden



# Impressum

**Herausgeber**

Bundesamt für Gesundheit (BAG)

**Publikationszeitpunkt**

Oktober 2021

**Autoren**

Bundesamt für Gesundheit in Zusammenarbeit mit Infodrog, Schweizerische Koordinations- und Fachstelle Sucht und Fachpersonen aus dem Suchthilfebereich.

**Layout Referenzsystem QuaTheDA 2020**

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Bern

**Anpassung des Layouts für den Leitfaden QuaTheDA 2021**

Graphus Sàrl, Lausanne

**Weitere Informationen**

Bundesamt für Gesundheit (BAG)  
Postfach, CH-3003 Bern

Sucht-addiction@bag.admin.ch  
office@infodrog.ch

[www.quatheda.ch](http://www.quatheda.ch)  
[www.bag.admin.ch/sucht](http://www.bag.admin.ch/sucht)